COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

Rapport annuel
2018 – 2019

Ontario

Aperçu du secteur de l'énergie : 2018 – 2019

Protection des consommateurs

Nombre de consommateurs d'électricité :

5 213 918

Nombre de consommateurs résidentiels et de petites entreprises :

5 158 178

Nombre de consommateurs de gaz naturel :

3 681 393

Nombre de consommateurs résidentiels et de petites entreprises :

3 664 663

Supervision du secteur

Nombre d'entreprises du secteur de l'électricité que la CEO réglemente ou à qui elle délivre des permis :

69	8	465	2	111	63	31	16
distributeurs	**transporteurs**	**producteurs**	**agences :** Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité et Entité responsable des compteurs intelligents	**grossistes**	**détaillants**	**fournisseurs de compteurs divisionnaires**	**fournisseurs de stockage d'électricité**

Nombre d'entreprises du secteur du gaz naturel que la CEO réglemente ou à qui elle délivre des permis :

2	32
distributeurs	**agents de commercialisation**

Participation des consommateurs

Nous avons tenu **13 assemblées communautaires** dans **12** localités partout en Ontario concernant les requêtes tarifaires majeures

Une somme de **3,0 millions de dollars** a été fournie à des groupes d'intervenants afin de financer leur participation : des groupes de consommateurs, de fabricants, d'agriculteurs, de propriétaires fonciers ainsi que des collectivités autochtones

Nombre d'audiences et d'instances de la CEO où des intervenants ont participé : **52**

Contacts initiés par les consommateurs

8 765

contacts reçus

Demandes principales :
Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE), Programme d'aide aux impayés d'énergie (AIE), demandes de renseignements sur les licences, les débranchements, les renouvellements et les modifications de contrats

Soutien aux consommateurs à faible revenu

Le Programme d'aide aux impayés d'énergie a été utile pour **14 000 consommateurs** avec **5,9 millions de dollars** en financement d'urgence pour les aider à payer leurs factures de gaz naturel et d'électricité

Le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité a aidé en moyenne plus de **239 000+** ménages à faible revenu par mois avec près de **166 millions de dollars** en crédit sur la facture au cours de l'année

Aperçu du secteur de l'énergie : 2018 – 2019 (suite)

Énergie fiable et durable

Infrastructure

Réseau de distribution de l'électricité – actifs totaux :

26 215 324 533 $[1]

2,1 milliards de dollars[1]
investis dans le réseau d'électricité

551 km[1]
de nouveaux fils de distribution

641 km
de lignes de transport d'électricité dont la construction est approuvée

Réseau de distribution du gaz naturel – actifs totaux :

18 100 774 972 $[1]

168 millions de dollars
investis dans les infrastructures de gaz naturel

Approbation de la construction et du remplacement de

36 km
de gazoducs :

- 4,8 km dans la ville de Toronto
- 7,0 km dans la municipalité régionale de Durham
- 19,0 km dans la ville de Lakeshore et dans la ville de Kingsville, dans le comté d'Essex
- 5,2 km dans les comtés d'Oxford et de Norfolk

Gestion des coûts

Facture mensuelle moyenne de gaz naturel pour le secteur résidentiel :

71,26 $

Les charges d'exploitation de la CEO par consommateur annuellement en 2018–2019 étaient de **5,16 $**, une hausse de **0,18 $** en raison d'une augmentation des coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux découlant de la dotation des postes vacants et de l'inflation.

Facture mensuelle moyenne d'électricité pour le secteur résidentiel :

113,26 $[2]

Des augmentations de tarif de **0,25 %**, en moyenne, pour les **54** distributeurs d'électricité qui ont déposé des demandes de hausse annuelle liée au taux d'inflation.

Environ **12,2 millions de dollars** en augmentations tarifaires évitées grâce à notre examen de **6** requêtes tarifaires importantes présentées par des distributeurs d'électricité

Nombre de requêtes tarifaires rendues: **74**
Nombre de décisions rendues : **272**

[1] Source : Données de présentation de rapports et tenue de dossiers de 2018 telles que transmises par les distributeurs de gaz naturel et d'électricité le 30 avril 2018 (pour la période de 12 mois se terminant le 31 décembre 2018).
[2] Données qui reflètent les répercussions de la *Loi de 2017 sur le Plan ontarien pour des frais d'électricité équitables*.

Table des matières

Vision, mission et valeurs	**2**
Sommaire exécutif	**3**
Notre rendement	**5**
Nouveau cadre de mesure du rendement basé sur les résultats	**14**
Rendement financier	**15**
Rapport sur les coûts de la réglementation	**16**
Adjudication des frais et coûts administratifs du POAFE	**17**
Risques et gestion des risques	**18**
États financiers	**22**
Comité de gestion	**37**
Pour communiquer avec la CEO	**38**

COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

VISION

La Commission soutient et oriente l'évolution constante du secteur de l'énergie de l'Ontario en faisant la promotion des résultats et des innovations qui apportent une valeur à tous les consommateurs d'énergie de l'Ontario.

MISSION

Nous poursuivrons cette vision de la façon suivante :

- **Renforcer** l'intérêt en ce qui a trait à la valeur démontrable au consommateur pendant une période d'évolution du secteur.
- **Favoriser les mesures incitatives et l'innovation** pour améliorer le choix et le contrôle du consommateur et la valeur à la consommation.
- **Renforcer et soutenir** la confiance des consommateurs pendant une période de changements accélérés.
- **Équiper** notre organisation pour qu'elle puisse affronter les défis d'un secteur en évolution.

VALEURS

- **Efficace :** Nous nous imposons des normes supérieures en matière de qualité et d'efficacité de notre travail.
- **Indépendant :** Nous sommes objectifs et faisons preuve d'ouverture d'esprit dans tout ce que nous entreprenons.
- **Engagé :** Nous apprenons de notre dialogue avec les consommateurs, les services publics et les autres participants de l'industrie.
- **Expert :** Nous sommes les experts de notre domaine et partageons notre savoir avec les autres.
- **Avant-gardiste :** Nous appuyons les solutions novatrices au sein de notre organisation et de la part de ceux que nous réglementons.
- **Respectueux :** Nous servons l'intérêt public et traitons toutes les personnes avec respect.

Sommaire exécutif

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport annuel suivant, qui comprend les états financiers de la Commission de l'énergie de l'Ontario (CEO) pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2019, ainsi qu'un résumé des risques et de la gestion des risques et un rapport sur le rendement.

Les résultats en matière de rendement décrits dans le présent rapport annuel reflètent le rendement de la CEO par rapport au plan d'activités de 2018-2019, qui a été approuvé en avril 2018, par le ministre de l'Énergie de l'époque. Juste avant la fin de l'exercice financier 2018-2019, le gouvernement a déposé un projet de loi qui, une fois en vigueur, modifiera de façon importante la structure de gouvernance de la CEO. Au cours de l'exercice financier 2019-2020, la CEO fera la transition vers cette nouvelle structure de gouvernance. Nous nous attendons à rafraîchir notre vision et notre orientation stratégiques en nous appuyant sur les recommandations formulées dans le rapport du Comité consultatif pour la modernisation de la Commission de l'énergie de l'Ontario à l'intention du ministre de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines, qui a également été publié à la fin de mars 2019.

Lors de l'exercice financier 2018-2019, la CEO a continué à se concentrer sur son travail fondamental qui consiste à établir des tarifs énergétiques justes et raisonnables, à protéger les consommateurs d'énergie et à encourager le secteur de l'énergie à mieux répondre aux attentes des consommateurs en matière de valeur, de qualité du service, de choix et de contrôle. Nous avons également continué à mettre l'accent sur l'amélioration continue afin de demeurer bien équipés pour guider et soutenir l'évolution constante du secteur de l'énergie.

Établissement de tarifs justes et raisonnables pour les services publics d'énergie réglementés. Après un examen minutieux de six requêtes tarifaires importantes, présentées par des entreprises de services publics d'électricité, la CEO a refusé d'accorder environ 12,2 millions de dollars pour les hausses de tarifs de distribution, ce qui représente une réduction d'environ 15,4 % en moyenne. De plus, nous avons examiné 54 demandes de distributeurs d'électricité demandant des ajustements inflationnistes annuels et nous avons permis une augmentation du tarif d'à peine 0,25 %, en moyenne, ce qui reste inférieur au taux d'inflation.

Nous avons également rendu une décision concernant sept demandes de services publics demandant l'autorisation de fusionner ou d'acquérir un autre service public. Toutes les demandes ont été approuvées, sauf une.

Au quatrième trimestre, nous avons annoncé la fin de notre examen des normes de rendement pour le traitement des requêtes tarifaires, afin d'offrir plus de certitude et de prévisibilité aux demandeurs. Les nouvelles normes de rendement pour les requêtes tarifaires ont été publiées sur le site Web de la CEO (OEB.ca/fr) sous forme d'annexe, indiquant les étapes propres au processus et le nombre de jours généralement nécessaire pour chacune. Un outil de planification pour les demandes, qui permet aux utilisateurs d'estimer la durée des délibérations, a également été publié.

Protection des consommateurs d'énergie de l'Ontario. Nous avons publié de nouvelles règles du service à la clientèle à l'intention des entreprises de services publics d'électricité et de gaz naturel et des fournisseurs de compteurs divisionnaires pour mieux protéger les consommateurs de l'ensemble de la province. Notre examen des principaux secteurs, y compris les débranchements, les dépôts de garantie et la facturation, a été conçu pour faire en sorte que nos règles en matière de service à la clientèle continuent de servir les intérêts des clients et de maintenir un équilibre approprié entre la protection des consommateurs et les besoins opérationnels permanents des services publics.

Au cours de cet exercice financier, la CEO a entrepris plus de 20 inspections auprès d'entités réglementées. Des problèmes de conformité ont été cernés et il a fallu prendre des mesures correctives. Plus de 1 022 plaintes de consommateurs concernant des entités réglementées ont été examinées, et le personnel a pris les mesures appropriées pour régler tout

Sommaire exécutif (suite)

problème de conformité et faciliter la résolution entre l'entité réglementée et le plaignant.

Nous avons également poursuivi notre travail visant à aider les consommateurs d'énergie à faible revenu. Le Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité, que nous administrons et qui est maintenant financé au moyen des revenus de la province, a aidé en moyenne 239 000 ménages à faible revenu par mois en leur accordant près de 166 millions de dollars de crédits sur leurs factures au cours de l'année. De plus, le Programme d'aide aux impayés d'énergie a été utile pour 14 000 clients grâce à un financement d'urgence de 5,9 millions de dollars pour les aider à payer leurs factures de gaz naturel et d'électricité.

Préparation à l'avenir. Le rapport du Comité consultatif sur l'innovation, lequel a été convoqué par la CEO l'an dernier, formule des recommandations sur la façon de faire progresser le travail de réglementation afin de répondre aux demandes du secteur énergétique en évolution. Nous avons organisé un forum des intervenants pour recueillir des commentaires sur la façon de mettre en œuvre les initiatives visant à appuyer l'évolution du secteur.

En janvier 2019, nous avons également lancé une nouvelle initiative appelée l'Espace innovation CEO. L'Espace est un moyen informel et accessible permettant aux entreprises de services publics et d'autres entreprises d'obtenir des conseils en matière de réglementation ou d'envisager une exemption temporaire à une exigence réglementaire pour de nouvelles idées, de nouveaux produits, de nouveaux services et de nouveaux modèles commerciaux qui pourraient offrir des avantages aux consommateurs.

Évaluation de notre rendement. Nous avons élaboré un cadre de mesure du rendement pour nous aider à évaluer nos progrès relatifs aux objectifs et aux résultats généraux de l'organisation. Le but du cadre est d'évaluer l'incidence de l'ensemble des activités stratégiques, opérationnelles et de politique que l'organisation entreprend d'une année à l'autre. En tout, 19 indicateurs de rendement ont été élaborés, ce qui devrait constituer une base solide pour d'autres essais et des améliorations.

Au cours de la période 2018-2019, un certain nombre de réalisations clés ont mis en évidence l'engagement de la CEO à veiller à ce que l'argent des consommateurs d'énergie de l'Ontario soit investi judicieusement et à ce que les entreprises de services publics réglementées soient en mesure d'offrir un service de grande qualité. Nous sommes impatients de continuer à servir le public grâce à notre rôle d'organisme de réglementation compétent, responsable et réceptif, conformément à notre nouvelle structure de gouvernance et à une vision et une orientation stratégiques renouvelées.

Notre rendement

La CEO mesure son rendement en faisant appel à une approche basée sur une fiche de pointage équilibrée. Des indicateurs de rendement sont mis en place pour soutenir les quatre objectifs stratégiques définis dans le plan d'activités de 2018-2021 :

1. **Les services publics procurent de la valeur aux consommateurs dans un environnement en mutation**
2. **Les services publics et les autres participants du marché appuient l'innovation dans le cadre de leurs opérations et dans les produits qu'ils offrent aux consommateurs**
3. **Les consommateurs font confiance au processus de surveillance du secteur et leur capacité de faire des choix en matière de produits et de services**
4. **La CEO dispose des ressources et des processus convenant à un environnement en mutation.**

Une entreprise indépendante a évalué le rendement de la CEO pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2019 en ce qui a trait à la réalisation des initiatives énoncées dans le Plan d'activités 2018-2021, approuvé en avril 2018, par le ministre de l'Énergie de l'époque. Nos résultats en matière de rendement indiquent seulement le degré de réalisation des programmes clés du plan d'activités approuvé, tel que vérifié par le vérificateur.

La fiche de pointage équilibrée de l'EF 2018-2019 qui suit décrit les programmes clés pour chacun des quatre objectifs stratégiques énoncés dans le Plan d'activités 2018-2021 approuvé, en plus d'indiquer si les programmes clés ont été réalisés complètement ou partiellement. La fiche de pointage équilibrée a été modifiée pour tenir compte de toute activité principale touchée par la politique gouvernementale, ainsi que de tout changement effectué ou à venir touchant la réglementation ou les lois. Les aspects qui sont touchés sont accompagnés d'un astérisque.

Notre rendement (suite)

Les services publics procurent de la valeur aux consommateurs dans un environnement en mutation

L'importance accordée à la valeur pour le consommateur repose au centre même de l'approche de la CEO en matière de réglementation des services publics. Compte tenu des changements profonds en cours dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel, la CEO ressent le besoin en plus d'avoir l'occasion de préciser cette importance – en particulier en ce qui concerne les investissements dans les services publics qui sont associés à la transformation du secteur.

Combinés aux initiatives de conservation, le « réseau intelligent » et les technologies distribuées offrent aux services publics des occasions de servir les clients de manières pouvant se révéler moins dispendieuses et plus flexibles que l'investissement traditionnel dans les infrastructures. De plus, la tendance prévue vers une économie faible en carbone peut influencer la façon dont on utilise le gaz naturel et les réseaux électriques. Combinée à la résilience de l'infrastructure énergétique, cette tendance peut justifier de nouveaux investissements ou le redéploiement de l'infrastructure actuelle.

Le cadre de réglementation de la CEO devrait encourager les services publics dans les domaines de l'électricité et du gaz naturel à procéder à de tels investissements et dépenses de manière rentable.

Notre rendement (suite)

PROGRAMMES CLÉS	ACTIVITÉS CLÉS	RÉSULTATS
Planification de l'approvisionnement en gaz Pour s'assurer que les consommateurs en obtiennent pour leur argent, la CEO élaborera un cadre d'évaluation des plans d'approvisionnement en gaz des distributeurs qui améliorera la transparence, l'imputabilité et la mesure des efforts de planification de l'approvisionnement en gaz des services publics, entre autres, en tenant compte des objectifs de la politique publique, comme l'inclusion du gaz naturel renouvelable en tant que composante de l'approvisionnement en gaz.	Préparer un cadre définissant les attentes de la CEO et son approche en matière d'évaluation des efforts de planification de l'approvisionnement en gaz, incluant la prise en compte des objectifs de la politique publique, comme l'inclusion du gaz naturel renouvelable en tant que composante de l'approvisionnement en gaz.	✓
Analyse comparative des distributeurs d'électricité Pour s'assurer que les consommateurs en obtiennent pour leur argent, la CEO étendra son recours à l'analyse comparative pour y inclure une évaluation détaillée des coûts de chaque programme (ou activité). Une amélioration de la surveillance du rendement des distributeurs devrait favoriser une discipline accrue sur le plan des coûts chez les distributeurs, encourager une plus grande efficacité et réduire ultimement les coûts pour les consommateurs.	Élaborer le cadre d'un modèle d'analyse comparative ou des paramètres des coûts des activités pour les distributeurs d'électricité.	✓
Gestion de la demande du gaz naturel La CEO poursuivra ses efforts en ce qui concerne : A. L'évaluation du cadre de gestion de la demande (GD) de gaz (évaluer le rendement de l'actuel cadre de GD dans le secteur du gaz naturel); B. L'étude du potentiel réalisable du gaz naturel de 2019 (réaliser une étude afin d'estimer le potentiel réalisable de l'efficacité du gaz naturel pour 2019-2038); et C. L'évaluation, la mesure et la vérification (ÉMV) des programmes de GD (effectuer les études de type ÉMV pour évaluer les économies de gaz naturel associées aux programmes de GD).	Procéder à l'examen et à l'évaluation du cadre actuel de GD. Entreprendre l'étude et coordonner celle-ci avec la SIERE, lorsqu'approprié. Effectuer l'ÉMV des résultats de GD pour l'année 2016 et entreprendre l'ÉMV des résultats de GD pour l'année 2017.	✓

Notre rendement (suite)

Les services publics et les autres participants du marché appuient l'innovation dans le cadre de leurs opérations et dans les produits qu'ils offrent aux consommateurs

La façon dont la CEO rémunère les services publics peut influencer le degré d'innovation qu'ils réalisent dans le cadre de leurs opérations et des arrangements en matière de services avec les consommateurs. Comme indiqué dans le document Ontario Planning Outlook de la SIERE, l'adoption de solutions innovatrices peut également subir les effets des règles et des exigences qui régissent les services publics et les autres participants du marché.

La CEO a déjà entrepris différentes étapes pour accommoder et soutenir les solutions innovatrices. Cependant, les vastes changements qui sont présentement en cours dans le secteur nous portent à croire qu'un examen plus profond s'impose.

Du point de vue du consommateur, la structure de la tarification du réseau et les prix des produits influencent les décisions en matière de consommation et d'investissement. En effet, la façon de déterminer ces taux et des prix représente un facteur clé qui influence le déploiement de ressources distribuées et la façon d'utiliser les réseaux. En ce qui concerne les prix des produits, la feuille de route de la GTR a déjà défini l'approche graduelle de la CEO en ce qui a trait au renouvellement de la Grille tarifaire réglementée de manière à ce qu'elle réponde mieux aux objectifs de la politique, ainsi que pour améliorer l'efficacité du système et doter les consommateurs d'un contrôle accru.

PROGRAMMES CLÉS	ACTIVITÉS CLÉS	RÉSULTATS
Les prochaines étapes en matière de réglementation Pour soutenir l'évolution du secteur, adopter un cadre de réglementation qui rémunère les services publics de manière à consolider l'importance qu'ils accordent à la valeur à long terme et aux solutions à moindre coût, en plus de soutenir la planification régionale et les arrangements en matière de partage des coûts entre les services publics et exiger des services publics qu'ils tiennent compte de l'évolution du secteur dans la planification et dans les opérations de leur système.	Identifier les possibilités de réformer les règlements et demander des conseils sur le sujet.	✓
Des tarifs de livraison d'électricité « plus intelligents » Pour promouvoir une consommation efficace de l'infrastructure électrique et offrir aux consommateurs un choix et un contrôle accrus, élaborer et mettre en place des options de conception tarifaire pour les tarifs de distribution d'électricité non résidentiels et les frais connexes. Ce travail fait suite aux efforts déployés au cours des périodes précédentes.	Finaliser une nouvelle politique de conception des tarifs pour les tarifs d'électricité non résidentiels en tenant compte de l'expansion des ressources nettes en matière de comptage et d'énergie distribuée.	**80 %** La CEO a émis un rapport comportant des recommandations du personnel sur la conception tarifaire proposée à des fins de consultation. En raison de facteurs externes, dont plus précisément les consultations du gouvernement proposées consacrées aux prix imposés aux consommateurs industriels, la CEO a déterminé qu'elle n'allait pas émettre une directive politique finale.

Notre rendement (suite)

PROGRAMMES CLÉS	ACTIVITÉS CLÉS	RÉSULTATS
Des prix « plus intelligents » pour l'électricité Pour offrir des signaux de prix appropriés aux consommateurs d'électricité à faible volume et autres de catégorie B, comme le prévoit la feuille de route de la Grille tarifaire réglementée, élaborer une nouvelle méthodologie pour la GTR et réaliser les travaux correspondants. Ce travail fait suite aux efforts déployés au cours des périodes précédentes.	Poursuivre la mise en oeuvre des projets pilotes touchant la GTR. Engagement des consommateurs d'électricité de petite et de moyenne tailles et collecte de données auprès de ces consommateurs. Étudier les alternatives en matière d'établissement des prix des produits, entre autres, en tenant compte du recouvrement des coûts du rajustement global auprès des consommateurs de catégorie B.	✓
Ressources nettes en matière de comptage Faciliter la mise en place des modifications aux règlements touchant les ressources nettes en matière de comptage pour appuyer ainsi les initiatives de politique publique visant à accorder aux consommateurs et aux entreprises davantage de possibilités de produire et d'emmagasiner l'énergie.	Modifier les codes et les autres exigences réglementaires de la CEO pour assurer la mise en oeuvre efficace d'un programme étendu de ressources nettes en matière de comptage.	✓ *
Favoriser les ressources en matière d'énergie distribuée Pour soutenir l'évolution du secteur, définir et élaborer des réformes aux règlements qui faciliteraient l'investissement dans les ressources énergétiques distribuées (RÉD) pouvant profiter aux consommateurs en répartissant convenablement les coûts et les avantages des investissements dans les RÉD et en s'assurant qu'il est possible de reconnaître correctement les avantages diffus et les chaînes de valeur multiples.	Identifier les options lorsqu'il s'agit de réformer les règlements et demander des conseils au sujet de la réforme.	✓

* La fiche de pointage équilibrée de l'EF 2018-2019 a été modifiée pour tenir compte de toute activité principale touchée par la politique gouvernementale, ainsi que de tout changement effectué ou à venir touchant la réglementation ou les lois.

Les consommateurs font confiance au processus de surveillance du secteur et leur capacité de faire des choix en matière de produits et de services

Au cours des cinq dernières années, la CEO a eu recours à différentes approches conçues pour permettre aux consommateurs de mieux comprendre le travail qu'elle réalise et donner à leur tour à la CEO un meilleur aperçu des points de vue des consommateurs d'énergie dans le contexte des procédures d'arbitrage et des initiatives d'élaboration des politiques. La CEO entend redoubler d'efforts à ces niveaux au cours d'une période de changement et d'incertitude dans le secteur de l'énergie en Ontario.

Les consommateurs devront avoir confiance dans le fait que leurs services publics, leurs fournisseurs de services et le secteur en général évoluent de manière conforme aux intérêts, en particulier en ce qui concerne les prix et les services. Pour cette raison, la participation des consommateurs aux procédures d'arbitrage, en particulier lorsqu'elles concernent les tarifs exigés par les services publics, est devenue de plus en plus importante.

Les consommateurs devront comprendre les nouveaux produits et services pouvant devenir disponibles en étant assurés que les fournisseurs de ces produits ou ces services les traiteront de manière équitable. De plus, au cours du processus d'évolution du marché, les services publics et autres participants du marché devraient être encouragés et s'attendre à chercher des façons innovatrices de servir les différents groupes de consommateurs, incluant les groupes à faible revenu et les communautés autochtones éloignées.

PROGRAMMES CLÉS	ACTIVITÉS CLÉS	RÉSULTATS
Sensibilisation des consommateurs Pour accroître la confiance des consommateurs dans la surveillance du secteur et dans sa capacité de choisir des produits et des services, améliorer la façon dont la CEO s'implique auprès d'eux et les informer au sujet du secteur de l'énergie, des droits et des choix qu'ils apprécient, ainsi que des efforts que déploie la CEO. Ce travail fait suite aux efforts déployés au cours des périodes précédentes.	Poursuivre et étendre le programme de sensibilisation publique de la CEO dans l'ensemble de la province et mettre en place différents programmes de communication pour informer les consommateurs sur les enjeux qui ont de l'importance à leurs yeux.	✓
Représentation des consommateurs dans le processus décisionnel Pour soutenir les efforts visant à accroître la confiance des consommateurs à l'égard du secteur, entre autres, en s'intéressant de plus en plus à leurs points de vue, offrir à ceux-ci davantage d'occasions d'accéder aux procédures d'arbitrage et aux processus d'élaboration des politiques et d'y prendre part. Ce travail fait suite aux efforts déployés au cours des périodes précédentes.	Poursuivre et étendre le programme de réunions communautaires, ainsi que l'initiative visant à accorder aux communautés touchées un accès accru aux audiences de la CEO.	✓

Notre rendement (suite)

PROGRAMMES CLÉS	ACTIVITÉS CLÉS	RÉSULTATS
Examen des règles et des frais des services à la clientèle La CEO continuera de revoir les règles en matière de service à la clientèle des distributeurs de gaz naturel et d'électricité, ainsi que des fournisseurs de compteurs divisionnaires. Ce travail contribue à veiller à ce que les entreprises de services publics traitent les consommateurs de façon équitable, à ce que nos codes et nos règles reflètent adéquatement les attentes raisonnables des consommateurs d'énergie en ce qui concerne des questions comme les débranchements, les erreurs de facturation et les frais de recouvrement et de rebranchement, et à évaluer l'efficacité des politiques sous-jacentes de la CEO.	Poursuivre l'évaluation (première phase) des règles et des tarifs de débranchement et des activités connexes et modifier ces règles et ces tarifs, lorsqu'approprié. Entreprendre l'évaluation (deuxième phase) des règles et des tarifs de gestion des comptes des clients, des erreurs de facturation et des exigences en matière de production de rapports.	✓
Programme d'aide aux impayés d'énergie (PAIE) Revoir la conception actuelle et la mise en œuvre du programme d'aide financière d'urgence PAIE dans les secteurs de l'électricité et du gaz naturel pour définir la mesure dans laquelle il répond aux besoins des consommateurs d'énergie à faible revenu confrontés avec un débranchement. Cette activité est également conforme à l'intention de la CEO qui consiste à assurer qu'il est possible d'évaluer l'efficacité des politiques à une fréquence appropriée.	Évaluer le concept et la mise en œuvre du programme actuel.	✓
Consolider l'imputabilité des services publics à l'égard des clients S'assurer que les services publics continuent d'en offrir pour leur argent aux consommateurs dans un environnement en constante évolution et qu'ils soutiennent la confiance des consommateurs dans la surveillance du secteur; identifier et mettre en place des réformes des règlements pour améliorer la reddition des comptes et l'imputabilité des services publics à l'égard des consommateurs en ce qui concerne la prestation des services, incluant la fiabilité.	Terminer le travail de base, entre autres, en s'efforçant de rendre des comptes sur la fiabilité et en examinant des approches possibles pour rehausser l'imputabilité des services publics.	**83 %** D'autres recherches et consultations auprès des intervenants concernant la fiabilité des services publics et la qualité de l'énergie ont été définis comme un programme clé dans le Plan d'activités 2019-2022.
Consolider la protection des clients des fournisseurs de compteurs divisionnaires (FCD) S'assurer que tous les consommateurs d'électricité bénéficient d'un régime complet de protection des consommateurs, élaborer un cadre d'établissement des tarifs des FCD et surveiller le rendement des FCD.	Établir et mettre en place un cadre permettant de définir des tarifs justes et raisonnables pour les FCD.	✓ *

* La fiche de pointage équilibrée de l'EF 2018-2019 a été modifiée pour tenir compte de toute activité principale touchée par la politique gouvernementale, ainsi que de tout changement effectué ou à venir touchant la réglementation ou les lois.

Notre rendement (suite)

La CEO possède des ressources et des procédés qui conviennent à l'environnement changeant

Le succès de la CEO et l'efficacité de la mise en oeuvre des programmes et des activités présentés dans ce plan d'activités dépendront dans une grande mesure de la détermination et de l'engagement des employés de la CEO. Le personnel et les membres du conseil de la CÉO sont reconnus pour leur expertise, leur professionnalisme, ainsi que leur engagement à l'égard de la fonction publique. Ces qualités joueront un rôle important alors que la CEO adapte son organisation et ses procédés aux besoins d'un secteur en évolution.

Compte tenu des incertitudes qui nous attendent, il sera primordial de maintenir la flexibilité de l'organisation et des procédés de la CEO. L'engagement et la collaboration seront tout aussi importants. Alors que la CEO cherche à comprendre et à poursuivre les changements en cours dans le secteur, elle devra être attentive aux consommateurs et aux intervenants en plus de travailler en étroite collaboration avec le gouvernement et les autres organismes.

PROGRAMMES CLÉS	ACTIVITÉS CLÉS	RÉSULTATS
Amélioration des procédures d'arbitrage Pour s'assurer que notre propre organisation et nos procédés restent flexibles et qu'ils sont adaptés aux besoins changeants, la CEO continuera d'élaborer et de mettre en place des mesures pour mieux s'assurer que son application des coûts des services de distribution d'électricité est proportionnelle et qu'elle améliore encore davantage l'harmonisation avec l'approche de la CEO axée sur le rendement en matière de réglementation.	Continuer de concevoir, d'orienter et de fournir les ressources nécessaires afin de permettre la mise en oeuvre. Examiner les possibilités d'apporter des améliorations en modifiant les lois.	✓*
Amélioration du rendement de la CEO Pour s'assurer que la CEO possède l'expertise, les ressources et les procédés appropriés dans un environnement changeant, elle déterminera les attributs des tribunaux très performants et établira un cadre par l'entremise duquel il sera possible d'encourager, de mesurer et de réaliser des améliorations.	Établir un processus officiel continu qui définit les attributs de tribunaux très performants, ainsi que les paramètres et les cibles connexes qui établissent un lien entre les activités de la CEO et ces caractéristiques, le mandat premier de la CEO et ses responsabilités.	✓

* La fiche de pointage équilibrée de l'EF 2018-2019 a été modifiée pour tenir compte de toute activité principale touchée par la politique gouvernementale, ainsi que de tout changement effectué ou à venir touchant la réglementation ou les lois.

Notre rendement (suite)

Mesures du rendement

La CEO s'est engagée envers les principes d'amélioration continue de son approche sur le plan de la réglementation. À cet égard, elle a adopté une série de paramètres régissant son engagement à l'égard des consommateurs et des entités réglementées. Les paramètres actuels de la CEO sont résumés dans le tableau ci-dessous. Au cours de l'exercice financier 2018-2019, tous les paramètres ont été atteints.

ACTIVITÉ DE LA CEO	OBJECTIF	MESURE (EN %)
Appels des consommateurs	Répondre aux appels entrants dans les 20 secondes	**90**
Correspondance des consommateurs	Répondre à la correspondance générale dans les 10 jours ouvrables	**85**
Messages vocaux des consommateurs	Répondre aux messages reçus sur le répondeur avant 12 h 30 le même jour	**80**
Messages vocaux des consommateurs	Répondre aux messages reçus sur le répondeur après 12 h 30 le jour ouvrable suivant avant 12 h 30	**80**
Satisfaction des consommateurs	Résultat du sondage sur la satisfaction des consommateurs	**80**
Lettres de plainte des consommateurs	Envoyer des lettres de suivi des plaintes aux consommateurs dans les deux jours ouvrables	**80**
Lettres de plainte des consommateurs	Envoyer une lettre de suivi après réception d'une réponse du titulaire de permis dans les deux jours ouvrables	**80**
Lettres de demande de renseignement des consommateurs	Envoyer des lettres de réponse aux demandes de renseignements dans les deux jours ouvrables	**80**
Demandes de renseignements des relations avec l'industrie	Répondre aux demandes de renseignements des relations avec l'industrie dans les 10 jours ouvrables	**90**
Demandes relatives à la réglementation	Rendre les décisions définitives conformément aux mesures établies par le Comité de gestion	**80**

Nouveau cadre de mesure du rendement basé sur les résultats

En 2018-2019, la CEO a élaboré un cadre de mesure du rendement visant à déterminer si notre réglementation atteint les résultats prévus et souhaités dans le secteur de l'énergie de l'Ontario. Le cadre de mesure du rendement s'articule autour de deux éléments : un modèle logique, qui établit la manière dont les différents secteurs de la CEO collaborent pour atteindre les objectifs clés de l'organisation dans son ensemble, et une suite d'indicateurs, lesquels représentent des valeurs de référence spécifiques mesurant les progrès réalisés dans cette direction. En tout, 19 indicateurs de performance ont été élaborés, couvrant chacun des neuf résultats identifiés dans le cadre de mesure du rendement. La CEO s'attend à ce que ce cadre constitue une base solide pour d'autres essais et améliorations, conformément à notre nouvelle structure de gouvernance ainsi qu'à une vision et une orientation stratégiques renouvelées.

Rendement financier

Voici un aperçu du rendement financier de la Commission de l'énergie de l'Ontario par catégorie de coûts.

A. Les coûts de l'article 26 correspondent au total des dépenses de fonctionnement et des dépenses en immobilisations pour l'exercice financier, y compris le redressement de la réserve de fonctionnement (le cas échéant), moins les autres sources de financement (principalement les droits de permis prévus à l'article 12.1) et à l'exclusion des coûts recouvrés en vertu des articles 30 et 79.2 de la Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario et des revenus ou dépenses liés aux pénalités administratives. Les coûts liés à l'article 26 sont inférieurs de 2,3 millions de dollars aux dépenses prévues, comparativement au budget approuvé de 42,6 millions de dollars. La plus grande partie de l'écart budgétaire découle d'un changement dans les priorités de la CEO liées aux projets.

B. Les coûts de l'article 30 représentent les coûts liés au processus de réglementation encourus relativement à des instances et à des processus de consultation particuliers. Les coûts liés à l'article 30 sont inférieurs de 1,4 millions de dollars aux dépenses prévues, comparativement au budget approuvé de 6,1 millions de dollars. La plus grande partie de l'écart budgétaire découle d'un changement dans les priorités de la CEO liées aux projets.

C. Les coûts de l'article 79.2 représentent les coûts liés au processus de réglementation reliés à l'administration du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE). Les coûts liés à l'article 79,2 sont inférieurs de 1,4 millions de dollars aux dépenses prévues, comparativement au budget approuvé de 1,5 millions de dollars. L'écart résulte d'une décision d'annuler la campagne de publicité du POAFE de l'exercice en cours.

Rapport sur les coûts de la réglementation

La CEO présente chaque année un rapport sur les coûts de la réglementation associés à la supervision des secteurs du gaz et de l'électricité de l'Ontario.

Les trois mesures suivantes ont été répertoriées :

- moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation par consommateur final;
- moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation, exprimée en pourcentage du revenu des industries;
- variation procentuelle de la moyenne mobile sur trois ans des charges d'exploitation.

Le tableau suivant montre les moyennes mobiles sur trois ans de chacune de ces mesures des coûts réglementaires :

	CEO		
	2018-2019	**2017-2018**	**2016-2017**
Consommateurs d'électricité[a]	5 213 918	5 164 196	5 111 254
Consommateurs de gaz naturel[a]	3 681 393	3 636 582	3 581 123
Mesure no 1 : Charges d'exploitation par consommateur ($ par année/consommateur)	**5,16 $**	**4,98 $**	**5,25 $**
Moyenne mobile sur 3 ans	5,13 $	5,32 $	5,13 $
Revenu des industries (B $)[b]	28,2 $	28,5 $	28,1 $
Mesure no 2 : Charges d'exploitation exprimées en pourcentage du revenus des industries	**0,16 %**	**0,15 %**	**0,16 %**
Moyenne mobile sur 3 ans	0,16 %	0,16 %	0,16 %
Charges d'exploitation[c]	45 860 613 $	43 841 842 $	45 676 603 $
Mesure no 3 : Variation procentuelle des charges d'exploitation	**4,60 %**	**-4,02 %**	**-7,01 %**
Moyenne mobile sur 3 ans	-2,14 %	6,61 %	9,77 %

Notes :

a) Source : Renseignements déclarés à la CEO sous présentation de rapports et tenue de dossiers, en date du 30 avril 2019.

b) Source : Données de 2016–2017 à 2018–2019 fondées sur diverses sources de la CEO, de la SIERE et de Statistique Canada.

c) Source : États financiers de la Commission de l'énergie de l'Ontario. Les chiffres utilisés représentent les dépenses totales présentées dans l'état des résultats et de l'actif net. Les dépenses totales comprennent les coûts recouvrables en vertu de l'article 30 et de l'article 79.2 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* de 4 716 246 $ en 2018–2019, de 4 673 868 $ en 2017–2018 et de 8 365 620 $ en 2016–2017. Les frais des intervenants que les entités régies devaient payer ne font pas partie des charges de la CEO et ne sont donc pas compris dans les dépenses totales.

Commentaires :

Mesure no 1 : Charges d'exploitation par consommateur

Les charges d'exploitation par consommateur ont augmenté de 0,18 $ (3,6 %) de 2017–2018 à 2018–2019 en raison d'une augmentation des charges d'exploitation de la CEO, comme l'indique la mesure no 3.

Mesure no 2 : Charges d'exploitation exprimées en pourcentage du revenu des industries

Le revenu de l'industrie est demeuré stable au cours de la période allant de 2016–2017 à 2018–2019. Les charges d'exploitation de la CEO exprimées en pourcentage du revenu des industries sont demeurées constantes durant cette période.

Mesure no 3 : Variation procentuelle des charges d'exploitation

Les charges d'exploitation ont augmenté de 2,0 millions de dollars (4,6 %) de 2017–2018 à 2018–2019, en raison d'une augmentation des coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux découlant de la dotation des postes vacants et de l'inflation. L'augmentation des dépenses dans ces secteurs a été partiellement compensée par une réduction des coûts liés aux publications, aux médias et à la publicité, alors que les coûts liés à la publicité du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité ont été suspendus lors de l'exercice financier 2018-2019 (voir l'état des résultats et de l'actif net et la note 11 des notes afférentes aux états financiers du présent rapport annuel pour plus de détails).

Adjudication des frais et coûts administratifs du POAFE

L'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario (Loi sur la CEO)* stipule que la CEO « peut ordonner à une personne de payer tout ou partie des frais engagés par une autre personne relativement à sa participation à une instance devant elle, à une procédure relative aux avis et aux observations visée à l'article 45 ou 70.2 ou à toute autre consultation que la Commission entreprend ». Ces frais peuvent comprendre les frais engagés par la Commission et les parties intéressées. De plus, l'article 79.2 de la *Loi sur la CEO* permet à la CEO à récupérer les coûts liés à l'administration du POAFE.

Les frais de la CEO sont ceux engagés par la CEO relativement à une instance ou à des processus de consultation en particulier (p. ex. les services d'experts-conseils, la transcription des délibérations des tribunaux et les réunions qui exigent de se déplacer) et ils sont pris en compte dans les états financiers de la CEO. Les entités réglementées sont tenues de payer ces frais à la CEO pour des instances et processus de consultation en particulier.

Les frais engagés par les parties intéressées sont ceux que les entités réglementées doivent payer aux intervenants qui participent à des instances et aux parties intéressées qui prennent part à des processus de consultation. L'adjudication des frais des intervenants est régie par la Directive de pratique concernant l'adjudication des frais de la CEO. Ces frais ne figurent pas dans les états financiers de la CEO.

Le tableau suivant décrit les frais remboursés au cours de l'exercice financier 2018-2019 :

	2019	
Frais de la CEO récupérables en vertu de l'article 30		
– audiences relatives au gaz naturel	2 683 906	$
– audiences relatives à l'électricité	1 980 627	
Frais de la CEO récupérables en vertu de l'article 79,2		
– coûts administratifs du POAFE récupérables auprès de la SIERE	51 713	
Frais engagés par les parties intéressées récupérables en vertu de l'article 30 pour des processus de consultation lancés par la CEO		
– audiences relatives au gaz naturel	214 033	
– audiences relatives à l'électricité	136 576	
Frais engagés par les intervenants récupérables en vertu de l'article 30 pour des instances lancées par le demandeur		
– audiences relatives au gaz naturel	1 376 594	
– audiences relatives à l'électricité	1 245 551	
Frais totaux pour 2018-2019	**7 689 000**	**$**

Risques et gestion des risques

Aperçu

La CEO est confrontée par différents risques qui pourraient avoir des répercussions importantes sur la réalisation de ses objectifs et initiatives. Qu'il s'agisse des risques stratégiques, réglementaires, liés à l'exploitation, à la réputation ou financiers, tous les échelons de la CEO utilisent des pratiques de gestion des risques afin d'atténuer lesdits risques et de préserver l'intégrité de la CEO dans le secteur de l'énergie de l'Ontario et la protection des consommateurs.

Structure de gouvernance en matière de risque

La structure de gouvernance en matière de risque de la CEO comprend l'équipe de direction, constituée du chef de l'exploitation et des vice-présidents de chaque division de la CEO. L'équipe de direction informe le Comité de gestion des risques et des enjeux auxquels est confrontée la CEO.

Le 21 mars 2019, le projet de loi 87, *Loi de 2019 pour réparer le gâchis dans le secteur de l'électricité* a été présenté à l'assemblée législative provinciale. Les modifications apportées à la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario* ont reçu la sanction royale et, une fois en vigueur, elles modifieront de façon importante la structure de gouvernance de la CEO. La CEO travaille en étroite collaboration avec le ministère pour assurer le succès de l'initiative du gouvernement visant à renouveler notre structure de gouvernance.

Gestion des risques d'entreprise

Les renseignements colligés durant les activités de gestions des risques sont inscrits dans le Registre des risques d'entreprise. Ce registre transforme les renseignements en un registre exhaustif des risques auxquels est confrontée la CEO. Chaque risque est catégorisé, aligné avec des objectifs stratégiques et se voit attribuer un coefficient de criticité. Le registre est continuellement mis à jour et sert de profil de risque de la CEO et d'outil clé pour orienter le Plan de vérification interne annuelle. Des activités de gestion des risques supplémentaires sont réalisées par le truchement de la vérification interne.

Vérification interne

La vérification interne est une fonction d'assurance et de conseils indépendante et objective pour l'équipe de direction et le Comité de gestion. La vérification interne aide à réaliser les objectifs stratégiques de la CEO grâce à une approche systématique et disciplinée pour l'évaluation et l'amélioration de l'efficacité des processus de gestion, de contrôle et de gouvernance en matière de risque. Les rapports et les conclusions en matière de vérification interne sont validés et distribués à l'équipe de direction et au Comité de gestion.

Risques liés à la réalisation des objectifs et des initiatives

Les principaux risques auxquels est confrontée la CEO, de même que les processus d'atténuation et les activités de contrôle, et leur effet sur le rendement de la CEO au cours de l'exercice financier, le cas échéant, sont décrits ci-dessous.

Risques liés à la réglementation

Le volume et la complexité des nouveaux programmes et initiatives découlant des politiques gouvernementales pourraient limiter la capacité organisationnelle de la CEO à répondre aux changements en temps opportun, ce qui aurait une incidence sur la capacité de la CEO à exécuter efficacement son rôle de réglementation.

Risques et gestion des risques (suite)

Comme mentionné à la page précédente, le 21 mars 2019, le projet de loi 87, Loi de 2019 pour réparer le gâchis dans le secteur de l'électricité, a été présenté à l'Assemblée législative provinciale. Il a reçu la sanction royale le 9 mai 2019, mais toutes ses parties ne sont pas encore en vigueur. Lors de son entrée en vigueur, la Loi appliquera, entre autres, des dispositions qui visent à modifier la structure de gouvernance de la CEO, ainsi que les rôles et les responsabilités du conseil d'administration, du président, du chef de la direction et des commissaires, y compris du commissaire en chef. La CEO travaille en étroite collaboration avec le ministère pour assurer le succès de l'initiative du gouvernement visant à renouveler notre structure de gouvernance.

La loi comprend également des dispositions qui, à compter du 1er novembre 2019, abrogeront les dispositions en vertu desquelles la CEO fixe les prix de la Grille tarifaire réglementée et le Rajustement global depuis juillet 2017. La CEO prendra de telles mesures pour s'assurer que les prix de la Grille tarifaire réglementée soient fixés pour le 1er novembre 2019, conformément à la loi en vigueur.

Risques stratégiques

L'évolution de l'industrie énergétique et les technologies émergentes supposent la création de nouveaux programmes, politiques et procédures de la CEO, ou la modification de ces programmes, politiques et procédures existants.

Le secteur de l'énergie continue de subir et d'anticiper une transformation importante facilitée par l'innovation technologique. Grâce à cela, les consommateurs se sont vus offrir de nouveaux choix qui défient les modèles traditionnels d'affaires et de réglementation, en particulier dans le secteur de l'électricité, ce qui oblige la CEO à créer de nouveaux programmes, de nouvelles politiques et de nouvelles procédures.

Pour assurer que l'approche adoptée par la CEO en matière de réglementation suit le rythme du changement et qu'elle a en place des processus pour anticiper et gérer la transformation, la CEO a demandé, en 2018, au Comité consultatif sur l'innovation de l'aider à mettre davantage l'accent sur l'amélioration de l'efficience, de la rentabilité, de l'innovation et de la valeur pour les consommateurs d'énergie. Le Comité s'est concentré sur les mesures qu'un organisme de réglementation peut prendre pour soutenir et favoriser l'innovation rentable, la modernisation du réseau et le choix des consommateurs afin d'orienter l'élaboration des politiques réglementaires. La CEO a reçu les recommandations du Comité consultatif sur l'innovation à la fin de 2018 et a pris des mesures pour obtenir les commentaires d'un groupe plus vaste d'intervenants sur la façon de mettre en œuvre les initiatives visant à soutenir l'évolution du secteur.

Au début de 2019, la CEO a également lancé un Espace innovation. L'Espace est un moyen informel et accessible permettant aux entreprises de services publics et d'autres entreprises d'obtenir des conseils en matière de réglementation ou d'envisager une exemption temporaire à une exigence réglementaire pour de nouvelles idées, de nouveaux produits, de nouveaux services et de nouveaux modèles commerciaux qui pourraient offrir des avantages aux consommateurs.

Afin de se tenir au courant du développement du secteur, la CEO continue à suivre de près l'évolution d'autres administrations et communique régulièrement avec les principaux groupes d'intervenants du secteur.

Risques et gestion des risques (suite)

Risques liés à l'exploitation

Cybersécurité :

Une attaque très sophistiquée contre la cybersécurité pourrait entraîner la divulgation ou la perte de données confidentielles ou de nature délicate, ou encore l'arrêt de systèmes essentiels de gestion de l'information de la CEO.

La CEO possède des stratégies pour se préparer à des incidents en matière de cybersécurité, y réagir et s'en remettre. La CEO évalue continuellement les risques liés à la cybersécurité en examinant les changements à son contexte opérationnel, ainsi que les menaces externes qui évoluent, rajustant ses contrôles afin de garantir la sécurité de son environnement.

Les systèmes de gestion de l'information de la CEO sont protégés contre les tentatives malveillantes d'accès et une formation est offerte annuellement à toutes les unités fonctionnelles conformément à la directive provinciale en matière de sécurité des TI. Les mises à niveau de l'infrastructure des TI se poursuivent régulièrement.

Capacité organisationnelle :

Avec le déploiement de nouveaux programmes et de nouvelles initiatives, les capacités de la CEO en matière de dotation doivent pouvoir respecter ses demandes.

La CEO reconnaît que le secteur de l'énergie en pleine évolution nécessite des personnes hautement compétentes pour aider l'organisme à naviguer dans un secteur de l'énergie qui change rapidement. La CEO priorise son travail afin de s'assurer qu'elle possède un personnel suffisant et approprié pour s'acquitter de ses tâches dans tous ses secteurs opérationnels. Les principaux secteurs comprennent notamment les programmes axés sur les consommateurs et de mobilisation des intervenants, l'amélioration des évaluations comparatives et des processus d'arbitrage, ainsi que l'augmentation de la portée des initiatives en matière de consultation et de programmes entreprises à la demande du gouvernement de l'Ontario. La CEO a mis en place des processus visant à garantir l'efficacité du transfert des connaissances, une embauche ciblée et la gestion des talents pour répondre aux demandes des entreprises. De telles activités comprennent notamment la planification opérationnelle, la création d'un plan des effectifs et d'un plan de succession, et le recours à des experts-conseils pour augmenter les effectifs.

Risques liés à la réputation

La CEO reconnaît que la communication aux consommateurs et aux participants de l'industrie de renseignements insuffisants ou de mauvaise qualité pourrait faire en sorte que les consommateurs sont mal informés, ce qui pourrait nuire à leur capacité à participer activement aux questions énergétiques qui les concernent et à gérer ces questions.

La CEO continue de participer à des activités de sensibilisation communautaire afin d'informer les consommateurs des tendances larges dans le secteur de l'énergie et la réglementation de l'énergie, en plus de surveiller et d'améliorer les processus de mobilisation des consommateurs. La CEO a mis en œuvre un vaste programme de sensibilisation du public, fondé sur les principes énoncés dans le guide de mobilisation des consommateurs et sur des recherches formelles menées par l'entremise de la table ronde des consommateurs. La table ronde des consommateurs mobilise les consommateurs au moyen d'interactions virtuelles et directes. Jusqu'à la mi-mars 2019, la CEO a tenu également des rencontres

communautaires et a offert des approches améliorées pour les observations des consommateurs concernant le processus d'arbitrage. Le département des Affaires publiques de la CEO, grâce à la mise en œuvre du plan de communication stratégique et du programme de gestion des médias, aide aussi à garantir que des messages cohérents et exacts sont transmis aux consommateurs et aux participants de l'industrie.

Risques financiers

Compte tenu des attentes et exigences de plus en plus grandes en matière de transparence financière et de production de rapports, il est de plus en plus compliqué de s'assurer que les contrôles internes sur les rapports financiers sont correctement conçus ou qu'ils fonctionnent efficacement.

La CEO demeure à l'affût de toutes les nouvelles exigences en matière de production de rapports financiers et sur le rendement des autorités de réglementation et organismes de supervision en s'assurant que toutes les politiques et procédures sont documentées afin que l'information financière continue d'être correctement recueillie, en plus de garantir la mettre en œuvre de solides contrôles internes.

La conception et la facilité d'exploitation des contrôles internes et des politiques, procédures et processus financiers sont examinées, évaluées et surveillées régulièrement au moyen d'une vérification externe annuelle et de vérifications internes périodiques, ainsi que de mises à jour financières présentées au Comité de gestion.

États financiers

Exercice clos le 31 mars 2019

Responsabilité de la direction

La direction de la Commission de l'énergie de l'Ontario est responsable de l'intégrité et de la présentation fidèle des états financiers et des autres renseignements présentés dans le rapport annuel. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public. La préparation des états financiers exige nécessairement que la direction fasse preuve de jugement et qu'elle emploie les meilleures estimations, particulièrement lorsque l'effet des transactions touchant l'exercice en cours ne peut pas être déterminé avec certitude avant les prochains exercices.

La Commission de l'énergie de l'Ontario a recours à des systèmes de contrôle comptable internes conçus pour offrir une assurance raisonnable que des renseignements financiers fiables sont disponibles rapidement, que l'actif et le passif de la Commission de l'énergie de l'Ontario sont comptabilisés adéquatement et que la sauvegarde de l'actif est assurée.

Les états financiers ont été examinés et approuvés par le Comité de gestion de la Commission de l'énergie de l'Ontario. De plus, ils ont fait l'objet d'une vérification de la part du vérificateur général de l'Ontario, dont le rapport suit.

Ian Malpass

Vice-président, finances et technologies de l'information

Le 5 juin 2019

Office of the Auditor General of Ontario
Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Rapport de l'auditeur indépendant

À la Commission de l'énergie de l'Ontario

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Commission de l'énergie de l'Ontario (la « CEO »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2019, et les états des résultats de fonctionnement et de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la CEO au 31 mars 2019, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de la CEO conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la CEO à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la CEO a l'intention de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la CEO.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

20 Dundas Street West
Suite 1530
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
fax 416-327-9862
tty 416-327-6123

20, rue Dundas ouest
suite 1530
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
télécopieur 416-327-9862
ats 416-327-6123

www.auditor.on.ca

Office of the Auditor General of Ontario
Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Rapport de l'auditeur indépendant (suite)

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquiers une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la CEO;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la CEO à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la CEO à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

La vérificatrice générale,

Toronto (Ontario)
Le 5 juin 2019

Bonnie Lysyk, MBA, FCPA, FCA, ECA

État de la situation financière

En date du 31 mars 2019

	2019		2018	
ACTIF				
Actif à court terme :				
Encaisse (note 9)	16 485 514	$	16 547 004	$
Comptes débiteurs (note 9)	1 340 386		920 340	
Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués (note 9)	3 478 549		2 567 787	
Dépôts et charges payées d'avance	428 717		441 447	
Total de l'actif à court terme	21 733 166		20 476 578	
Actif à long terme				
Immobilisations (note 5)	3 236 237		3 772 980	
Total de l'actif à long terme	3 236 237		3 772 980	
TOTAL DE L'ACTIF	**24 969 403**	**$**	**24 249 558**	**$**
PASSIF				
Passif à court terme :				
Revenus reportés (note 3b)	2 296 647	$	2 512 448	$
Comptes créditeurs et charges à payer	8 187 937		6 798 717	
Incitatif de location reporté (note 8)	253 739		338 172	
Total du passif à long terme	10 738 323		9 649 337	
Passif à long terme :				
Revenus reportés liés aux immobilisations (note 3c)	3 039 763		3 314 542	
Incitatif de location reporté (note 8)	0		253 739	
Passif au titre du régime de retraite (note 6b)	134 642		136 789	
Total du passif à long terme	3 174 405		3 705 070	
TOTAL DU PASSIF	**13 912 728**	**$**	**13 354 407**	**$**
Réserve de fonctionnement (note 4)	8 514 000	$	8 400 000	$
Actif net :				
Actif net affecté aux fins internes (note 7)	2 542 675		2 495 151	
TOTAL DU PASSIF, DE LA RÉSERVE ET DE L'ACTIF NET	**24 969 403**	**$**	**24 249 558**	**$**

Engagements et éventualités (notes 8 et 13)
Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du Comité de gestion :

Robert Dodds

Vice-président

État des résultats de fonctionnement et de l'actif net

Exercice clos le 31 mars 2019

	2019		2018	
REVENUS				
Recouvrement des coûts :				
Recouvrement des coûts généraux (note 3a)	39 066 798	$	37 422 067	$
Coûts liés au processus de réglementation	4 664 533		3 082 811	
Coûts liés au processus de réglementation – POAFE (note 11)	51 713		1 591 057	
Amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations	1 367 335		1 171 922	
Total des revenus provenant du recouvrement des coûts	45 150 379		43 267 857	
Autres revenus :				
Frais de permis	404 400		396 100	
Revenus d'intérêt (note 9)	298 834		170 920	
Pénalités administratives et intérêt (note 7)	47 524		40 152	
Revenus divers	7 000		6 965	
Total des autres revenus	757 758		614 137	
TOTAL DES REVENUS	**45 908 137**	$	**43 881 994**	**$**
CHARGES				
Salaires et avantages sociaux	31 753 339	$	29 322 280	$
Experts-conseils et professionnels	5 664 184		5 351 320	
Bien-fonds	3 059 586		2 881 736	
Publications, médias et publicité	1 610 556		2 940 808	
Technologies de l'information	1 083 755		1 033 869	
Réunions, formation et déplacement	827 381		693 163	
Bureaux et administrations	494 477		446 744	
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	1 367 335		1 171 922	
TOTAL DES CHARGES	**45 860 613**	**$**	**43 841 842**	
EXCÉDENT DES REVENUS PAR RAPPORT AUX CHARGES	**47 524**	**$**	**40 152**	**$**
Actif net, au début de la période	2 495 151		2 454 999	
ACTIF NET, à la fin de la période (note 7)	**2 542 675**	$	**2 495 151**	**$**

Voir les notes afférentes aux états financiers

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars 2019

	2019	2018
Rentrées (sorties) de fonds nettes liées aux activités suivantes :		
FONCTIONNEMENT		
Évaluation comptabilisée	39 943 552 $	40 505 758 $
Revenus tirés des coûts du processus de réglementation	4 716 246	4 673 868
Autres revenus	757 758	614 136
Charges	(45 860 613)	(43 841 842)
	(443 057)	1 951 920
Rajustement pour les charges non pécuniaires :		
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	1 367 335	1 171 922
Amortissement des améliorations locatives payées par le propriétaire	261 965	261 965
Incitatif de location reporté	(338 172)	(338 172)
	1 291 128	1 095 715
Changements aux fonds de roulement hors caisse :		
Comptes débiteurs	(420 046)	(284 392)
Coûts liés au processus de réglementation devant être évalués	(910 762)	1 979 676
Dépôts et charges payées d'avance	12 730	(85 877)
Réserve de fonctionnement	114 000	400 000
Comptes créditeurs et charges à payer	1 389 220	(48 330)
Passif au titre du régime de retraite	(2 147)	(71 144)
	182 995	1 889 933
Rentrées nettes provenant des activités de fonctionnement	**1 031 066**	**4 937 568**
IMMOBILISATIONS		
Achats de biens immobilisés	(1 092 556)	(1 665 485)
Rentrées nettes utilisées pour des activités d'immobilisation	**(1 092 556)**	**(1 665 485)**
VARIATION NETTE DE L'ENCAISSE	(61 490)	3 272 083
Encaisse, au début de la période	16 547 004	13 274 921
Encaisse, à la fin de la période	**16 485 514 $**	**16 547 004 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2019

1. Nature de la Commission

La Commission de l'énergie de l'Ontario (la « CEO ») est l'autorité de réglementation des industries du gaz naturel et de l'électricité en Ontario. La CEO traite en outre des questions qui lui sont soumises par le ministre de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines ou le ministre des Richesses naturelles et des Forêts.

Aux termes de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario (Loi sur la CEO)*, la CEO est, depuis le 1er août 2003, une société sans capital-actions. Elle est autorisée à financer entièrement ses coûts de fonctionnement auprès des participants au marché du gaz et de l'électricité.

À titre d'organisme de Sa Majesté du chef de l'Ontario, la CEO bénéficie d'une exemption d'impôt fédéral et provincial aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

La CEO est classée comme organisme gouvernemental sans but lucratif aux fins comptables.

2. Principales conventions comptables

a) Principes de la préparation des états financiers

Les présents états financiers sont préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, qui constituent les principes comptables généralement reconnus au Canada pour les organismes sans but lucratif. La CEO a choisi d'utiliser les principes destinés aux organismes gouvernementaux sans but lucratif qui comprennent les sections SP 4200 à 4270, qui reflètent les principales conventions comptables.

b) Constatation des produits

Les revenus reçus pendant l'exercice 2019 qui portent sur des exercices subséquents ne sont pas constatés comme des revenus et sont reportés. La constatation des revenus est liée aux charges de la CEO comme suit :

- Le recouvrement des coûts généraux aux termes de l'article 26 de la *Loi sur la CEO* qui sont liés aux charges de la CEO est constaté à titre de revenus dans la mesure où les charges totales dépassent les coûts du processus de réglementation (article 30 et article 79.2), de l'amortissement des revenus reportés à long terme liés aux immobilisations et d'autres revenus. Lorsque les revenus évalués dépassent les coûts réels durant l'année courante, ils sont reportés, reconnus dans l'exercice suivant et considérés comme un rapprochement (note 3b).

- Les coûts liés au processus de réglementation (articles 30 et 79.2 de la *Loi sur la CEO*) sont constatés à titre de revenus lorsque les charges afférentes sont engagées.

    - Les coûts de l'article 30 sont les coûts liés au processus de réglementation encourus relativement à des instances et à des processus de consultation particuliers. Ils sont récupérés des entités réglementées par le truchement des décisions en matière d'adjudication des frais que prend la CEO relativement à ces instances et à ces processus. Certaines instances et certains processus de consultation s'étendent sur plusieurs exercices. La CEO finance de telles instances et consultations grâce à sa réserve de fonctionnement jusqu'à ce que les coûts soient récupérés en vertu de l'article 30 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*.

    - Les coûts de l'article 79.2 sont les coûts liés au processus de réglementation reliés à l'administration du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE). L'article 79.2, ainsi que le *Règlement de l'Ontario 14/18*, en vertu de la *Loi sur la C EO*, permet à la CEO de récupérer les coûts d'administration du POAFE auprès de la Société indépendante

d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE). Il permet également de transférer la responsabilité de l'administration du POAFE de la CEO à un ministre de la Couronne. À l'heure actuelle, la CEO n'est au courant d'aucun projet de transfert de l'administration du POAFE.

- L'amortissement des revenus reportés liés aux immobilisations est constaté à titre de revenus sur la même base que celle de l'amortissement des immobilisations sous-jacentes. Les revenus liés aux dépenses d'immobilisations sont reportés étant donné qu'ils ont été comptabilisés d'avance (note 3c).

- Les revenus provenant des pénalités administratives imposées aux participants individuels au marché aux termes de l'article 112.5 de la *Loi sur la CEO* sont reconnus dans l'année au cours de laquelle la Commission accepte une promesse de conformité volontaire ou émet une ordonnance d'exécution, au montant indiqué dans l'ordonnance, pourvu que cette ordonnance ne fasse pas l'objet d'un appel et qu'une perception soit raisonnablement assurée. Si l'ordonnance fait l'objet d'un appel, les revenus seront constatés dans l'année au cours de laquelle tous les droits d'appel seront épuisés et l'ordonnance devient finale. Les revenus provenant des pénalités administratives ne seront pas utilisés pour réduire les paiements en vertu des articles 26, 30 et 79,2 de la *Loi sur la CEO*, mais seront utilisés pour soutenir les activités liées à l'éducation des consommateurs, à la sensibilisation et aux autres activités d'intérêt public. Les pénalités administratives et les dépenses connexes sont consignées dans l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif net à titre d'actif net affecté aux fins internes résumé à la note 7 des états financiers.

- Les autres revenus sont constatés lorsqu'ils sont reçus ou recevables si la somme devant être perçue peut-être raisonnablement estimée et que la perception est raisonnablement assurée.

c) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût, moins l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire, commençant au cours de l'exercice suivant les acquisitions et s'échelonnant sur leurs durées de vie utiles estimatives, comme suit :

Mobilier et équipement de bureau	de 5 à 10 ans
Logiciels afférents	3 ou 5 ans
Équipement informatique	3 ou 5 ans
Équipement audiovisuel	3 ans
Améliorations locatives	9 mois (reste de la durée initiale du contrat de location)

d) Instruments financiers

Les instruments financiers de la CEO sont d'abord mesurés à leur juste valeur et ultérieurement mesurés dans l'une des catégories suivantes : (i) à leur juste valeur ou (ii) au coût ou au coût amorti. La CEO utilise la juste valeur pour la mesure ultérieure de l'encaisse, des comptes débiteurs, des coûts du processus de réglementation à être évalués, des comptes créditeurs et des charges à payer.

e) Utilisation des prévisions

La préparation des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public oblige la direction à faire des estimations et à poser des hypothèses qui influent sur les montants des actifs et des passifs à la date des états financiers, ainsi que sur les totaux comptabilisés des revenus, des charges et des sommes recouvrées durant l'année. Les éléments nécessitant l'utilisation d'estimations importantes comprennent le passif au titre des régimes de retraite et la durée de vie utile des immobilisations. Les montants réels pourraient être différents de ces estimations.

f) Régime de retraite des employés

Les employés à temps plein de la CEO participent au Régime de retraite des fonctionnaires, lequel est un régime de retraite à prestations déterminées pour les employés de la province et de nombreux organismes provinciaux. La province d'Ontario, qui est le seul promoteur de ce régime de retraite, détermine la contribution annuelle de la CEO au régime. Comme la CEO n'est pas un promoteur de ces fonds, les gains et les pertes qui découlent des évaluations actuarielles obligatoires des fonds ne constituent pas un actif ou une obligation de la CEO étant donné que la responsabilité de veiller à la viabilité financière du régime de retraite incombe au promoteur. Les charges de la CEO sont limitées aux contributions obligatoires aux fonds telles que décrites dans la note 6a.

La CEO gère également un régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire pour un ancien président, tel que décrit dans la note 6b. La CEO constate ses obligations et le coût afférent dans le cadre de ce régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire. La provision actuarielle et le coût des prestations au titre des services rendus au cours de l'exercice sont déterminés par des actuaires indépendants au moyen de la méthode de projection des prestations, au prorata des hypothèses les plus probables de la direction.

3. Évaluations de l'industrie

Durant l'exercice 2019, on a estimé les coûts des participants des industries du gaz naturel et de l'électricité pour l'exercice 2019 en se fondant sur les sommes prévues dans le budget. Les sommes évaluées dépassant les coûts réels sont rapprochées et constatées à titre de revenus reportés actuels. Le calcul du recouvrement des coûts généraux réels, du rapprochement et des revenus reportés est détaillé dans les tableaux suivants.

a) Recouvrement des coûts généraux

	2019		2018	
Salaires et avantages sociaux	31 753 339	$	29 322 280	$
Experts-conseils et professionnels	5 664 184		5 351 320	
Bien-fonds	3 059 586		2 881 736	
Publications, médias et publicité	1 610 556		2 940 808	
Technologies de l'information	1 083 755		1 033 869	
Réunions, formation et déplacement	827 381		693 163	
Bureaux et administrations	494 477		446 744	
Amortissement des immobilisations payées par la CEO	1 367 335		1 171 922	
Total des charges	45 860 613		43 841 842	
Coûts du processus de réglementation, amortissement des revenus reportés à long terme liés aux immobilisations et autres revenus excluant les pénalités administratives et les intérêts	(6 793 815)		(6 419 775)	
Recouvrement des coûts généraux en date du 31 mars 2019	**39 066 798**	**$**	**37 422 067**	**$**

b) Revenus reportés actuels (rapprochement)

	2019		2018	
Recouvrement des coûts généraux (note 3a)	39 066 798	$	37 422 067	$
Dépenses en immobilisations payées par la CEO	1 092 556		1 665 485	
Rajustement de la réserve de fonctionnement	114 000		400 000	
Évaluation totale (réelle)	40 273 354		39 487 552	
Évaluation totale (budget)	42 570 001		42 000 000	
Revenus reportés actuels (rapprochement)	**2 296 647**	**$**	**2 512 448**	**$**

c) Report des revenus liés aux immobilisations

Les revenus liés aux dépenses en immobilisations sont reportés parce qu'ils ont été comptabilisés d'avance, à l'exception des améliorations locatives payées par le propriétaire qui ne sont pas incluses dans les évaluations. Dans le cadre des incitatifs de location compris dans le contrat de location, le propriétaire a payé 3 540 400 $ en améliorations locatives au nom de la CEO depuis l'entrée en vigueur du bail le 1er janvier 2005.

	2019		2018	
Valeur comptable nette des immobilisations (note 5)	3 236 237	$	3 772 980	$
Valeur comptable nette des améliorations locatives payées par le propriétaire (note 5)	(196 474)		(458 438)	
Report des revenus liés aux immobilisations	**3 039 763**	**$**	**3 314 542**	**$**

4. Réserve de fonctionnement

En sa qualité d'organisme autofinancé, la CEO a établi une réserve de fonctionnement de l'évaluation annuelle actuelle, laquelle est rajustée chaque année. L'objectif principal du maintien de cette réserve consiste à financer les activités de la CEO en cas de manque à gagner au titre des revenus ou de dépenses imprévues. La réserve de fonctionnement doit être utilisée pour la gestion des flux de trésorerie et le maintien du fonds de roulement.

En se fondant sur l'examen des flux de trésorerie, la CEO a augmenté la réserve de fonctionnement maximale autorisée à 20 % du besoin réel de financement annuel de la CEO. La réserve de fonctionnement est actuellement à 20 %.

	2019		2018	
Réserve de fonctionnement : début de l'année	8 400 000	$	8 000 000	$
Rajustement de la réserve de fonctionnement	114 000		400 000	
Réserve de fonctionnement : fin de l'année	**8 514 000**	**$**	**8 400 000**	**$**

La CEO n'est pas assujettie à des exigences extérieures relativement à la réserve.

5. Immobilisations

	Coût	*Amortissement cumulé*	*Valeur comptable nette en 2019*	*Valeur comptable nette en 2018*
Mobilier et équipement de bureau	2 852 871	$ 2 734 638	$ 118 233	$ 109 199 $
Équipement informatique	3 364 780	2 839 806	524 974	696 476
Logiciels afférents	7 550 966	5 398 198	2 152 768	2 044 504
Équipement audiovisuel	618 073	576 468	41 605	39 052
Améliorations locatives payées par la CEO	1 595 840	1 393 657	202 183	425 311
Améliorations locatives payées par le propriétaire	3 540 400	3 343 926	196 474	458 438
Total	**19 522 930**	**$ 16 286 693**	**$ 3 236 237**	**$ 3 772 980 $**

6. Avantages sociaux futurs des employés

a. La contribution de la CEO au Régime de retraite des fonctionnaires pour l'exercice 2019 était de 2 005 060 $ (1 861 073 $ en 2018) et est comprise dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux indiqués dans l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif net.

b. Le régime de retraite par capitalisation partielle supplémentaire pour un ancien président de la Commission comporte une obligation totale au titre des indemnités constituées de 134 642 $ (136 789 $ en 2018) et un passif au titre des prestations constituées de 134 642 $ à l'égard de la Commission (136 789 $ en 2018). Les charges afférentes de la CEO pour l'exercice étaient de 20 638 $ (déficit de 46 476 $ en 2018) et sont reflétées dans les coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux. Des indemnités de 22 785 $ ont été versées durant l'exercice (24 668 $ en 2018). Les hypothèses actuarielles significatives adoptées le 31 mars 2019 comprenaient un taux d'actualisation de 2,25 % (2,50 % en 2018).

c. La CEO n'est pas responsable du coût des avantages sociaux non liés à la pension et après la retraite des employés. La responsabilité de ces coûts incombe à la province d'Ontario, un apparenté.

7. Actif net affecté aux fins internes

L'actif net affecté aux fins internes représente au 31 mars 2019 les revenus provenant des pénalités administratives imposées aux participants au marché individuel aux termes de l'article 112.5 de la *Loi de 1998 sur la Commission de l'énergie de l'Ontario*. Les revenus provenant des pénalités administratives ne seront pas utilisés pour réduire les paiements aux termes de l'évaluation générale, conformément au modèle d'évaluation des coûts de la CEO. Les revenus provenant des pénalités administratives et tout revenu d'intérêt connexe sont restreints par le comité de gestion afin de soutenir les activités concernant l'éducation des consommateurs, la sensibilisation et les autres activités dans l'intérêt public.

Les modifications de l'actif net affecté aux fins internes sont les suivantes :

	2019		2018	
Solde au début de l'exercice	2 495 151	$	2 454 999	$
Pénalités administratives imposées durant l'exercice	0		10 000	
Revenus d'intérêt provenant des pénalités administratives	47 524		30 152	
Dépenses engagées	0		0	
Solde, à la fin de l'exercice	**2 542 675**	**$**	**2 495 151**	**$**

8. Incitatif de location reporté et engagements dans les contrats de location-exploitation

Durant l'exercice 2005, la CEO a conclu un engagement de preneur à bail pour ses bureaux, lequel comportait divers incitatifs de location. L'incitatif de location reporté représente les avantages des engagements pris dans un contrat de location-exploitation qui sont amortis suivant la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 15 ans, prenant fin le 31 décembre 2019, soit la durée du contrat.

Les changements des incitatifs de location reportés sont les suivants :

	2019		2018	
Solde au début de l'exercice	591 911	$	930 083	$
Moins : Amortissement des incitatifs de location reportés déduits des dépenses d'entretien de l'immeuble	(338 172)		(338 172)	
Solde, à la fin de l'exercice	**253 739**	**$**	**591 911**	**$**

La CEO a prolongé le bail pour ses locaux à bureaux pour une période supplémentaire de cinq ans, se terminant le 31 décembre 2024. Les paiements minimums de base et regroupés, aux termes du bail d'exploitation, qui expire le 31 décembre 2024, sont les suivants :

2020	1 204 827	$
2021	1 535 633	
2022	1 627 594	
2023	1 779 282	
2024	1 930 970	
Exercice 2025 – 9 mois	1 533 552	
Total	**9 611 858**	**$**

La CEO s'est engagée à payer sa part proportionnelle des impôts fonciers et des charges d'exploitation pour les biens-fonds, part qui s'est élevée à 1 948 859 $ en 2019 (1 739 187 $ en 2018). Ces montants devraient être semblables pour les années à venir.

9. Instruments financiers

Risques liés aux taux d'intérêt :

Les actifs et les passifs financiers de la CEO ne sont pas exposés à d'importants risques liés aux taux d'intérêt. Les soldes de trésorerie portent intérêt à un taux de 1,60 % à 2,10 % (de 0,85 % à 1,60 % en 2018). Le taux d'intérêt moyen du solde de trésorerie l'encaisse pour l'année était de 1,89 % (1,22 % en 2018).

Un changement de 25 points de base dans les taux d'intérêt aurait des répercussions de 45 889 $ (40 707 $ en 2018) sur les excédents d'exploitation de la CEO.

Risques liés aux devises :

L'exposition de la CEO aux risques liés aux devises est faible puisque très peu d'opérations sont effectuées dans des devises autres que le dollar canadien.

Risques liés aux crédits :

L'exposition de la CEO aux risques liés aux crédits est faible. La CEO a une exposition minimale au risque lié au crédit en ce qui concerne les comptes débiteurs en raison des taux de recouvrement historiquement élevés. Le classement par échéance des crédits débiteurs est résumé ci-dessous :

	Actuels	*Plus de 60 jours*	*Plus de 90 jours*	*Total*
Coûts liés au processus de réglementation	762 084 $			762 084 $
Recouvrement des coûts généraux	800	8 291 $	1 765 $	10 856
Recouvrement de la TVH	536 433			536 433
Intérêts courus à recevoir	32 835			32 835
Provision pour créances douteuses		(57)	(1 765)	(1 822)
Total	**1 332 152 $**	**8 234 $**	**0 $**	**1 340 386 $**

En raison des taux de recouvrement élevés, les coûts liés au processus de réglementation de 3 478 549 $ (2 567 787 $ en 2018) devant être évalués sont également peu exposés à des risques liés au crédit. La somme de 1 252 821 $ devant être perçue par des entités apparentées est comprise dans ces coûts.

Les coûts liés au processus de réglementation devant être évalués sont des coûts engagés par la CEO qui seront facturés dans un exercice futur après le 31 mars 2019.

Risques liés aux flux de trésorerie :

L'exposition de la CEO aux risques liés aux flux de trésorerie est faible puisque la CEO a une encaisse suffisante pour régler tous les passifs à court terme. Depuis le 31 mars 2019, la CEO a une encaisse de 16 485 514 $ (16 547 004 $ en 2018) pour régler le passif à court terme de 10 738 323 $ (9 649 337 $ en 2018).

10. Opérations entre entités apparentées

La province d'Ontario est un apparenté puisqu'elle est l'entité responsable du contrôle de la CEO. Par conséquent, la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE), Ontario Power Generation (OPG), Hydro One, Infrastructure Ontario, le ministère de l'Énergie, du Développement du Nord et des Mines de l'Ontario et le ministère des Finances de l'Ontario sont des entités apparentées à la CEO en raison de leur contrôle commun par la province de l'Ontario. Le total des opérations entre entités apparentées en 2019 représente des revenus de 11 825 087 $ (12 100 620 $ en 2018) et des charges de 367 307 $ (76 315 $ en 2018). Ces charges sont liées aux dépenses en matière de technologies de l'information, de publicité et de services de location.

Les opérations entre entités apparentées relatives aux avantages sociaux futurs des employés sont consignées à la note 6. Les transactions entre entités apparentées survenues en raison de la mise sur pied du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité sont incluses dans la note 11.

11. Administration du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE)

Lors de l'exercice 2015, la CEO a conclu des engagements contractuels concernant le déploiement et l'administration du nouveau POAFE, un programme d'aide pour les consommateurs d'électricité à faible revenu qui, depuis le 1er janvier 2016, fournit aux consommateurs à faible revenu admissibles un crédit mensuel sur leurs factures d'électricité. Ces engagements comprennent les coûts associés au fournisseur de service centralisé engagé par la CEO pour administrer le POAFE. Les coûts liés au déploiement du programme ont pris fin à l'exercice 2017. Actuellement, la CEO n'assume que des coûts pour administrer le POAFE. C'est la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE) qui assume les coûts permanents du programme.

Lors de l'exercice 2019, l'état des résultats de fonctionnement et de l'actif a 51 713 $ (1 591 057 $ en 2018) de dépenses reliées au programme. L'article 79.2 de la *Loi sur la CEO*, ainsi que le *Règlement de l'Ontario 14/18*, permettent à la CEO de récupérer ses coûts d'administration du POAFE auprès de la SIERE. Cet article permet également de transférer la responsabilité de l'administration du POAFE de la CEO à un ministre de la Couronne ou à une autre entité prévue par règlement. À l'heure actuelle, la CEO n'est au courant d'aucun projet de transfert de l'administration du POAFE.

Voici le total des revenus et des charges inclus dans les présents états financiers concernant le POAFE :

	2019		2018	
Revenus :				
Coûts liés au processus de réglementation – POAFE	51 713	$	1 591 057	$
Total des revenus	51 713	**$**	1 591 057	**$**
Charges :				
Experts-conseils et professionnels	15 759	$	0	$
Publications, médias et publicité	35 177		1 583 761	
Bureaux et administrations	777		6 591	
Réunions, formation et déplacement	0		705	
Total des charges	**51 713**	**$**	**1 591 057**	**$**

12. Évènements postérieurs

Le 9 mai 2019, le projet de loi 87, *Loi de 2019 pour réparer le gâchis dans le secteur de l'électricité* a reçu la sanction royale. Lors de son entrée en vigueur, la Loi appliquera des dispositions qui, entre autres, visent à modifier la structure de gouvernance de la CEO, ainsi que les rôles et les responsabilités du conseil d'administration, du président, du chef de la direction et des commissaires, y compris du commissaire en chef.

13. Éventualités

Les éventualités renvoient à de possibles réclamations fondées en droit contre la CEO, dont le résultat final ne peut être prédit avec certitude. La direction ne s'attend pas à ce que le résultat des réclamations contre la CEO ait un effet négatif important sur ses propres résultats et ne croit pas que des provisions pour pertes soient nécessaires pour l'instant. Aucun montant n'a été comptabilisé dans les comptes destinés aux réclamations faites à la CEO. Tous les règlements seront comptabilisés au moment du règlement.

14. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de l'année précédente ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation de la présente année.

Comité de gestion

PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE
ROSEMARIE T. LECLAIR
Nomination : 6 avril 2011
Échéance du mandat : 30 juin 2020

VICE-PRÉSIDENTE
CHRISTINE LONG
Nomination : 13 juin 2012
Échéance du mandat :
3 novembre 2018

VICE-PRÉSIDENT
KEN QUESNELLE
Nomination :
6 septembre 2005
Échéance du mandat :
5 septembre 2018

VICE-PRÉSIDENT
ROBERT DODDS
Nomination :
21 novembre 2018
Échéance du mandat :
20 novembre 2020

LYNNE ANDERSON
Nomination : 10 mai 2017
Échéance du mandat :
30 août 2019
Membre à temps plein
de la Commission

JENNI BYRNE
Nomination : 21 février 2019
Échéance du mandat :
20 février 2020
Membre à temps plein
de la Commission

ALLISON DUFF
Nomination : 1er février 2013
Échéance du mandat :
3 novembre 2018
Membre à temps plein
de la Commission

MICHAEL JANIGAN
Nomination : 26 avril 2017
Échéance du mandat :
30 août 2019
Membre à temps plein
de la Commission

EMAD ELSAYED
Nomination : 20 juin 2012
Échéance du mandat :
19 juin 2020
Membre à temps partiel
de la Commission

SUSAN FRANK
Nomination : 3 juin 2015
Échéance du mandat :
2 juin 2020
Membre à temps partiel
de la Commission

CATHY SPOEL
Nomination : 13 octobre 1999
Échéance du mandat :
30 août 2019
Membre à temps partiel
de la Commission

RUMINA VELSHI
Nomination : 22 mars 2017
Échéance du mandat :
21 mars 2019
Membre à temps partiel
de la Commission
Mme Velshi a démissionné le 22 août 2018

Rémunération totale : 2 331 367 $

Cette information reflète le statut des nominations au 31 mars 2019.

Pour communiquer avec la CEO

Adresse du site Web : www.oeb.ca/fr

Toronto : 416 481-1967
Sans frais en Amérique du Nord : 1 888 632-6273
Télécopieur : 416 440-7656

Coordonnées pour les consommateurs désirant obtenir des renseignements ou formuler des plaintes :

Courriel : consumerrelations@oeb.ca
Région du grand Toronto et extérieur de l'Ontario : 416 314-2455
Sans frais en Ontario : 1 877 632-2727

Coordonnées pour les demandes de renseignements en matière de conformité et de réglementation :

Courriel : industryrelations@oeb.ca
Région du grand Toronto et extérieur de l'Ontario : 416 314-2455
Sans frais en Ontario : 1 877 632-2727

COMMISSION DE L'ÉNERGIE DE L'ONTARIO

C.P. 2319
2300, rue Yonge
27e étage
Toronto (Ontario) M4P 1E4
Canada

@CommEnergieOnt